182274

Ontario

Bureau des conseillers des employeurs

Rapport annuel

2008-2009

Rapport annuel
2008-2009

Bureau des conseillers des employeurs
151, rue Bloor, bureau 704
Toronto (Ontario)
M5G 1S4

Numéro sans frais : 1 800 387-0774

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2009

TABLE DES MATIÈRES

Page

Message du directeur 1

Première partie – Mandat du BCE 3

Deuxième partie – Aperçu des programmes et des activités 4-15

Troisième partie – Clientèle du BCE 18-24

Annexe A : Mesures du rendement du BCE en 2008-2009 26-27

Annexe B : Rapport financier du BCE pour 2008-2009 28-29

Annexe C : Organigramme du BCE 30

Comment joindre le BCE 31

Message du directeur

J'ai le plaisir de présenter le présent rapport des activités du BCE pour 2008-2009.

Cette année, le régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail a suscité de plus en plus de préoccupations chez les employeurs. Les modifications législatives touchant les entrepreneurs indépendants dans le secteur de la construction, les nouvelles règles de réemploi et de retour au travail pour les employeurs de la construction ainsi que les changements apportés au système de prestation des services de la CSPAAT ont exercé des pressions supplémentaires sur nos services. Notre personnel a relevé ces défis avec professionnalisme et dévouement, tout en continuant de fournir des conseils et des services de représentation inégalés.

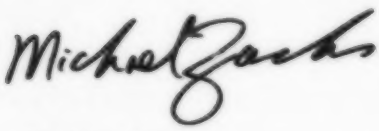
Nous avons fait d'énormes progrès en remaniant notre site Web et avons commencé à avoir une vision plus claire de son importance pour nos clients. Nous continuerons d'en améliorer l'utilité et chercherons de nouvelles façons d'utiliser la technologie afin de fournir les services dont les employeurs ont besoin tout en continuant à offrir des services conseils professionnels, avertis et personnalisés.

Le service de représentation du BCE est toujours très apprécié. Nos spécialistes des services aux employeurs figurent parmi les représentants en indemnisation des travailleurs les plus informés, aguerris et compétents de la province. Les employeurs apprécient grandement ce service : près de 89 % d'entre eux ont déclaré être satisfaits de leur représentant du BCE et 92,5 %, qu'ils nous recommanderaient à d'autres employeurs. Même si nous sommes fiers de ces statistiques, nous nous efforçons de nous améliorer.

Le BCE a continué d'appuyer les associations d'employeurs en leur fournissant des conseils et des renseignements en matière de politiques dans le cadre du traitement de questions aussi diverses que la tarification par incidence, le nouveau système de prestation de services de la CSPAAT, la restructuration des associations de sécurité au travail et l'assurance obligatoire dans le secteur de la construction.

Bien sûr, cela aurait été impossible sans le dévouement et le professionnalisme des membres du personnel du BCE. Comme toujours, c'est un plaisir et un privilège de travailler avec eux.

Le directeur intérimaire,



Michael Zacks

Première partie – Mandat du BCE

Le mandat du Bureau des conseillers des employeurs est précisé au paragraphe 176 (2) de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (LSPAAT) :

[...] éduquer, conseiller et représenter principalement les employeurs qui ont moins de 100 employés pour les questions relevant de la LSPAAT.

Notre vision de l'avenir et notre mission découlent du mandat que nous attribue la loi.

VISION DE L'AVENIR DU BCE

Faire de l'Ontario une province où les petites et moyennes entreprises proposent des lieux de travail sûrs et équitables qui favorisent d'excellents rendements et contribuent au dynamisme et à la compétitivité de l'économie.

MISSION DU BCE

Être le principal organisme à fournir des services de représentation, de conseils et d'éducation aux employeurs de l'Ontario sur des questions concernant la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.

Deuxième partie – Aperçu des programmes et des activités

Services conseils

La sécurité du lieu de travail et l'assurance contre les accidents du travail sont des responsabilités essentielles des employeurs ontariens. Les services conseils du BCE sont importants, car ils aident les employeurs à remplir leurs obligations au moment opportun et de façon rentable. La possibilité de se renseigner rapidement et facilement leur permet d'éviter des erreurs et de renforcer leur autonomie avant que le système ne devienne une source de frustration. L'employeur qui reçoit des conseils éclairés est plus en mesure de comprendre et de maîtriser un système complexe, de protéger son lieu de travail et ses employés, d'améliorer ses résultats financiers et d'éviter les poursuites.

Bien notre mandat consiste avant tout à servir les entreprises de moins de 100 employés, le personnel de l'InfoCentre fournit des conseils en temps opportun à tous les employeurs de l'Ontario qui s'adressent à nous, afin qu'ils puissent prendre des décisions opérationnelles judicieuses et éviter des erreurs coûteuses et des sanctions inutiles. Nos services sont gratuits, ce qui avantage les petites entreprises qui peuvent ainsi obtenir des conseils stratégiques indépendants chaque fois qu'elles en ont besoin.

L'InfoCentre du BCE, situé à notre siège de Toronto, compte quatre conseillers, traitement des demandes qui prennent les appels des employeurs de l'Ontario sur les questions de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail. Nous acceptons également les demandes de renseignements par courriel pour que les employeurs puissent nous joindre en dehors des heures de bureau; il arrive souvent qu'un conseiller ou une conseillère rappelle l'employeur pour discuter plus en détail de la question.

Les circonstances diffèrent d'un appel à l'autre et notre personnel dûment formé donne des conseils détaillés, approfondis et adaptés à la réalité de chaque client. Une

consultation téléphonique peut durer cinq minutes, une heure ou davantage, selon la complexité du ou des problèmes qu'éprouve l'employeur. Étant donné que nous nous efforçons de répondre directement aux appels, les employeurs apprécient particulièrement les réponses rapides et expertes à leurs questions, par exemple sur la façon de signaler ou de gérer la demande d'indemnisation d'un travailleur blessé, d'assurer le retour au travail d'un travailleur blessé ou de proposer des options, le cas échéant, permettant de réagir à une augmentation importante et imprévue des cotisations.

D'après des sondages téléphoniques auprès d'échantillons aléatoires, 95 % des clients sont satisfaits des services fournis par l'InfoCentre. Le pourcentage de clients qui recommandent les services du BCE à d'autres employeurs est plus élevé (soit 97 %) et fournit même une meilleure indication de l'aide qu'ils ont reçue. Nous avons atteint de nouveau notre niveau élevé historique de satisfaction de la clientèle, après un fléchissement temporaire l'an dernier. C'est toujours un défi pour notre personnel d'informer les employeurs de façon que leur insatisfaction à l'égard d'une décision de la CSPAAT ou du TASPAAT ne soit pas consignée de façon inappropriée comme étant une insatisfaction à l'égard de notre service de représentation.

Nous continuons de répondre aux demandes des employeurs le plus rapidement possible. Au cours de l'exercice, 71 % des appels ont été acheminés directement à une conseillère ou à un conseiller, le reste étant traité le jour ouvrable suivant. Les employeurs sont très heureux d'obtenir immédiatement un conseil d'expert, car cela leur fait gagner du temps et fait en sorte que les questions soient traitées et résolues selon leur calendrier, et non le nôtre.

Les employeurs peuvent aussi s'adresser au ou à la spécialiste des services aux employeurs de leur région pour obtenir des conseils. Le BCE compte quinze de ces spécialistes répartis dans diverses localités de l'Ontario. Le spécialiste local a été recommandé à de nombreux employeurs par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT), le Tribunal

d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT), des associations de santé et de sécurité, des groupes communautaires et d'entreprises ou des clients actuels et antérieurs du BCE. En outre, des spécialistes des services aux employeurs prennent régulièrement la parole, sur invitation, devant les chambres de commerce locales et autres groupes communautaires. Le BCE continue d'axer ses efforts de promotion sur les contacts régionaux et le renforcement de sa présence à l'échelle locale.

Au cours de l'exercice 2008-2009, le nombre de consultations offertes aux employeurs de l'Ontario par les conseillers de notre InfoCentre a diminué de 7,7 % par rapport à l'exercice précédent, malgré les ressources importantes que nous avons investies pour sensibiliser davantage les employeurs à nos services. Une analyse approfondie de cette baisse révèle toutefois qu'il se produit un changement dans la façon dont les employeurs ont accès à nos services.

Il semble que nous constations en fin de compte les résultats de la mise à niveau technologique, c.-à-d. que de nombreux employeurs qui auraient auparavant appelé notre InfoCentre trouvent maintenant les réponses à leurs questions sur notre site Web. Même si notre site actuel ne nous donne pas la possibilité d'analyser et d'évaluer entièrement cette évolution sur le plan des services conseils, nous savons que les consultations du site et son niveau d'utilisation sont considérablement élevés. De plus, nous disposons de quelques moyens pour valider l'adoption de cette technologie :

- les conseils en ligne (c.-à-d. les demandes envoyées par courriel à l'InfoCentre par les utilisateurs du site Web) ont augmenté de 68 % (165 par rapport à 98) au cours de la dernière année;
- les conseillers, traitement des demandes signalent que les demandes « simples » sur des sujets comme l'inscription et les rapports d'accident, qui constituaient autrefois un pourcentage important des appels, ont diminué. La plupart des appels que nous recevons maintenant portent sur la résolution de problèmes plus intenses, qui touchent uniquement l'employeur en question;

- le pourcentage des appels à l'InfoCentre qui donnent lieu à des aiguillages vers des spécialistes des services aux employeurs en vue d'un traitement plus intensif et personnalisé des questions est à la hausse, ce qui explique la diminution des appels de conseils « simples » au centre.

La conception d'un nouveau site Web est en cours et sa mise en place est prévue au début du troisième trimestre de 2009-2010. L'une des spécifications de ce nouveau site est l'ajout d'outils de mesure de l'utilisation de ce dernier afin de nous permettre d'évaluer ce changement au chapitre de la prestation des services et d'en faire rapport.

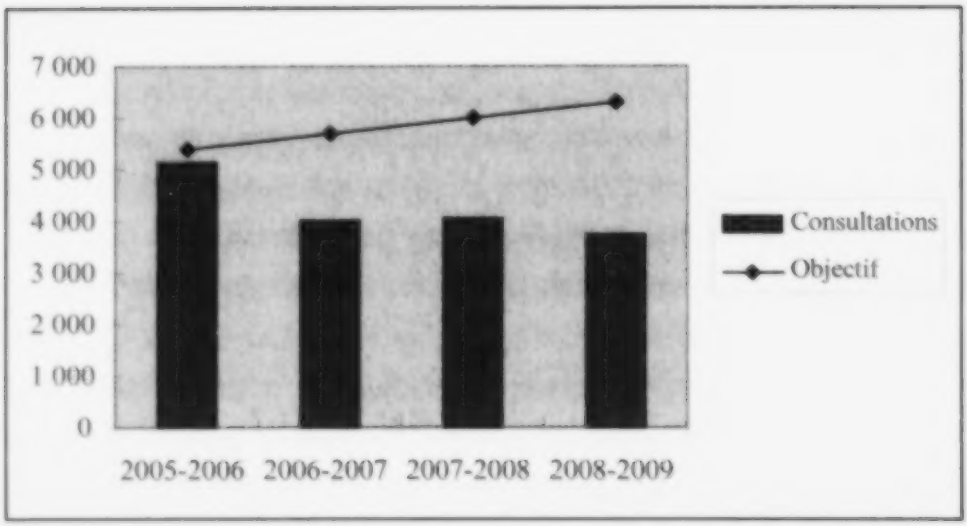
Nos partenaires continuent de mentionner nos services et notre numéro sans frais dans leurs lettres et leurs publications (les lettres types que la CSPAAT envoie aux employeurs, les orientent systématiquement vers le BCE, par exemple) et le programme Entreprises branchées de l'Ontario continue de distribuer largement notre Guide à l'intention des employeurs.

Comme nous l'avons mentionné dans des rapports antérieurs, les petits employeurs ont en moyenne « besoin » de nos services à peu près une fois tous les huit ans; par conséquent, nous devons constamment renouveler et élargir notre clientèle. Cet impératif a sous-tendu nos plans de promotion au cours des six derniers mois et continuera d'éperonner nos efforts. Nous évaluons le coût, la portée et l'efficacité de chaque mode et activité de promotion et mettons graduellement au point un vaste programme d'engagement à l'échelle de la province.

Nous continuons d'offrir des séances d'information aux groupes intéressés concernant le programme de retour au travail rapide et sécuritaire, les obligations de réemploi dans le secteur de la construction et le nouveau modèle de prestation de services de la Commission. La section « Valeur pour notre clientèle » du présent rapport donne des détails supplémentaires sur ces initiatives.

Figure 1

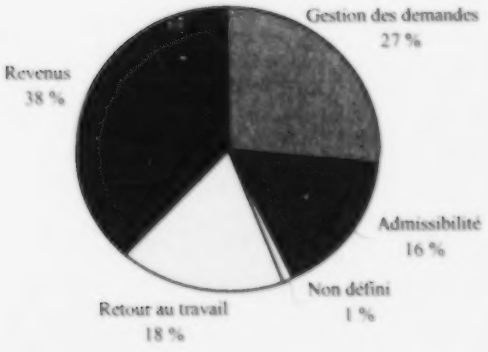
Consultations données aux employeurs



Une analyse des sujets des consultations révèle que la majorité des demandes a porté sur les revenus; c'est le même pourcentage (38 %) que celui du dernier exercice. Comme durant les exercices précédents, on retrouve au deuxième rang la gestion des demandes d'indemnisation. Le retour au travail et l'admissibilité demeurent presque à égalité en troisième et quatrième positions, en ce qui a trait à la fréquence des demandes de renseignements, bien que l'ordre soit inversé par rapport à l'an dernier. Cela résulte de l'attention accrue que suscite le retour au travail en raison des nouvelles politiques mises en œuvre par la Commission. La figure 2 démontre encore une fois dans l'ensemble que les employeurs se préoccupent des cotisations qu'ils paient pour financer le système, y compris des questions comme le groupe tarifaire dans lequel ils ont été classés, les pratiques de remise des primes de la Commission, le statut d'exploitant indépendant, etc., et qu'ils connaissent très peu les obligations que la LSPAAT leur impose.

Figure 2

Sujets des consultations en 2008-2009



Comme nous l'avons noté, notre clientèle est généralement satisfaite des services que leur fournit le BCE et nous estimons que cette satisfaction repose en partie sur le fait qu'un grand nombre d'appels reçoit une réponse immédiate c'est-à-dire que l'employeur parle directement à un conseiller au lieu de laisser un message dans une boîte vocale et d'attendre un appel à un moment qui pourrait ne pas lui convenir ou arriver après que le problème est réglé (positivement ou négativement). En 2008-2009, nous avons atteint un taux de réponse directe de 71 %, qui est supérieur à notre objectif de 70 % pour l'exercice.

Nous avons poursuivi notre stratégie de formation articulée sur le Web et, comme nous l'avons déjà mentionné, nous commençons à constater des signes de succès. Nous avons fourni 165 conseils par le truchement de notre site Web en 2008-2009, ce qui dénote une hausse de 68 % par rapport à l'exercice précédent. Nous prévoyons afficher une réussite encore plus éclatante après la mise en œuvre de notre nouveau site Web, dont l'interface sera plus conviviale et l'utilisation, plus simple. Dans l'ensemble, nous avons constaté une augmentation de 77 % des consultations fournies aux employeurs

qui ont déclaré avoir été aiguillés vers nous par un site Web, le nôtre ou celui d'un partenaire qui offrait un lien vers *employeradviser.ca*.

Services de représentation

Dans le cadre de ce programme, nous représentons surtout les employeurs comptant moins de 100 employés dans le cadre de différends relevant de la LSPAAT, que ce soit devant la CSPAAT ou le TASPAAT (figure 5, page 18). À l'étape du traitement des demandes par la CSPAAT, les services de représentation se résument aux négociations fournies par téléphone ou par courrier par un conseiller, traitement des demandes ou un spécialiste de services aux employeurs. Aux deux instances d'appel (Direction des appels de la CSPAAT et le TASPAAT), ainsi que pour les négociations visant le retour au travail, ce sont les spécialistes des services aux employeurs qui dispensent les services de représentation. À cette étape, cette fonction englobe diverses activités : négociation, participation à des séances de médiation ou à des audiences avec l'employeur et présentation du cas en son nom.

Grâce à tous nos services de représentation, nous contribuons fortement à réduire les différends au sein du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail (SPAAT). Les conseillers, traitement des demandes et les spécialistes des services aux employeurs du BCE entretiennent de bonnes relations de travail avec le personnel opérationnel de la CSPAAT et communiquent rapidement avec lui lorsqu'un nouveau cas se présente afin de discuter des options de règlement. Nous avons fait face à une courbe d'apprentissage abrupte avec le nouveau modèle de prestation de services de la CSPAAT. Dans le passé, nos spécialistes des services aux employeurs avaient d'étroites relations de travail avec le personnel de la CSPAAT relativement à leurs différents dossiers; cependant, il existe maintenant de multiples points de contact pour chaque employé blessé d'un client donné et souvent un groupe complètement différent de personnes-ressources lorsque le client a un deuxième travailleur blessé. Cela complique encore davantage le maintien de la continuité et de

l'efficacité du point de vue du client. Nous continuons toutefois de travailler avec le personnel du CSPAAT pour nous assurer que les employeurs jouissent d'une représentation de haute qualité au sein du système et pour que le personnel de la CSPAAT nous renvoie les employeurs qui ne sont pas représentés, le cas échéant. Notre participation aux négociations sur le retour au travail assure un traitement équitable aux deux parties et favorise une solution qui permet aux employés de reprendre le travail de manière rapide et rentable, ce qui réduit les pressions sur le régime de SPAAT. De même, notre personnel collabore étroitement avec la Direction du recouvrement de la CSPAAT pour faciliter le versement des cotisations exigibles et veiller à ce que les options de paiement envisagées tiennent compte des besoins des employeurs.

Les négociations et les médiations sont avantageuses pour les employeurs parce qu'elles offrent souvent un mécanisme de résolution plus rapide et plus efficace. [Il convient de noter que, dans le cadre du nouveau modèle de prestation de services de la CSPAAT, les « négociations » ont essentiellement remplacé les « médiations ».] L'appel est habituellement la seconde option de résolution du différend, car les employeurs préfèrent généralement consacrer leur temps et leur énergie à des activités qui contribuent plus directement à l'amélioration de leurs résultats nets. Compte tenu de cette préférence, le BCE favorise le règlement rapide des différends. Notre réussite à cet égard se reflète dans la mesure du rendement A1 (annexe A), qui montre qu'en 2008-2009, nous avons réglé 66 % des différends sans audience, ce qui est légèrement inférieur par rapport à l'exercice précédent (68 %) et à notre objectif de 70 %. S'il est vrai que le BCE n'a pratiquement aucune influence sur l'acceptation ou le rejet par les employeurs et les travailleurs des règlements négociés, il est évident que nous participons tout de même à un grand nombre de règlements en dehors du processus d'appel et contribuons ainsi à réduire l'antagonisme inhérent au régime de SPAAT.

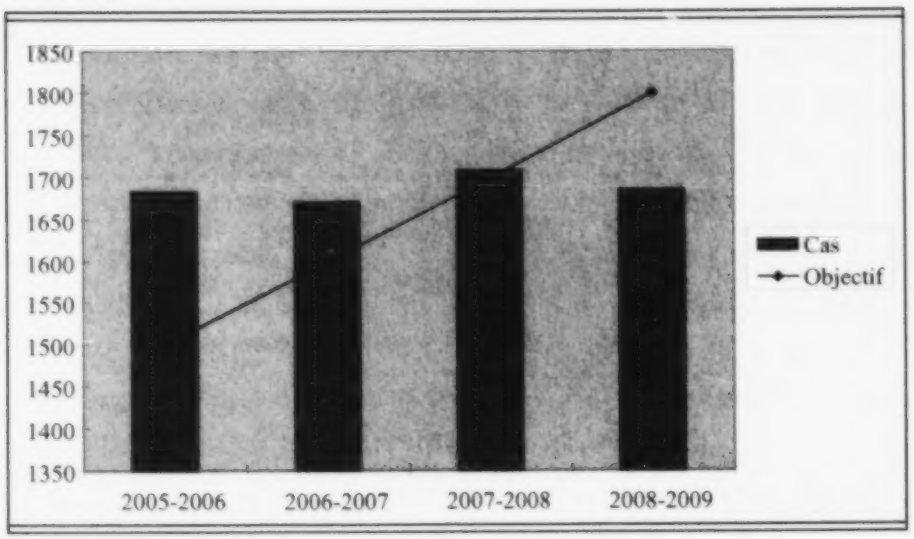
Ces efforts nous permettent souvent de régler un cas à l'étape du traitement par la CSPAAT, mais certains cas font néanmoins l'objet d'un appel. En outre, certains employeurs n'apprennent l'existence de notre Bureau qu'une fois leur cas rendu à

l'étape de l'appel. Sur les 1 686 cas traités en 2008-2009, les spécialistes des services aux employeurs ont représenté ces derniers dans 270 cas portés en appel – c'est-à-dire à peu près le même nombre de cas qu'au cours de l'exercice précédent, soit 1 708 et 282 respectivement. Qu'un cas fasse ou non l'objet d'un appel, nous avons recours aux mêmes stratégies pour régler le différend le plus rapidement possible, à savoir négocier avec le représentant du travailleur et participer à des séances de négociation ou à des audiences pour le compte des employeurs. Dans un système où 95 % des appels sont interjetés par les travailleurs, la participation du BCE permet de présenter le point de vue et les besoins de l'employeur de manière à renforcer l'équilibre du système.

En ce qui a trait à la satisfaction de la clientèle, 88,7 % des employeurs interrogés ont déclaré qu'ils étaient satisfaits du représentant du BCE; 92,5 % ont indiqué qu'ils recommanderaient nos services à d'autres employeurs. La mesure de la satisfaction en soi est souvent altérée par le fait que l'appel de l'employeur a été accueilli ou débouté, parce qu'il lui est souvent difficile de faire la distinction entre la décision et la représentation. Nous estimons que le critère « recommandation » est vraiment plus représentatif de leur satisfaction globale à l'égard des services que fournissent nos spécialistes des services aux employeurs.

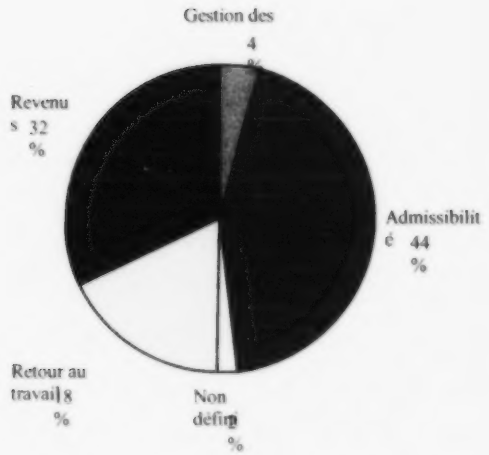
Figure 3

Cas traités



Comparativement aux données sur les consultations, l'analyse des questions de représentation révèle que l'admissibilité (plutôt que les revenus) est le principal souci. Les questions de revenus viennent au deuxième rang et le retour au travail, qui est également très important, se classe troisième. La gestion des demandes d'indemnisation constitue un problème pour environ 4 % des employeurs seulement. Ces données sont essentiellement identiques à celles de l'année dernière, malgré la promotion intense par le BCE des nouvelles politiques relatives au retour au travail rapide et sécuritaire mises en œuvre au deuxième trimestre de 2008-2009.

Figure 4
Sujets des cas traités en 2008-2009



Information des employeurs

En moyenne, un petit employeur enregistre un accident de travail tous les huit ans. Au moment de l'accident, l'employeur a instamment besoin de renseignements sur la gestion des demandes d'indemnisation et le retour au travail. Le reste du temps toutefois, la plupart des propriétaires de PME s'occupent de l'exploitation de leur entreprise et la connaissance des politiques et méthodes de la CSPAAT ne constitue pas une priorité pour eux. Ces mêmes employeurs et leur personnel ont rarement le temps d'assister à des séminaires ou à des séances d'information sur l'assurance professionnelle.

La stratégie d'information du BCE a donc évolué, passant d'une démarche qui privilégiait la participation des employeurs à des ateliers intensifs de formation pour adultes à une démarche diversifiée qui leur offre des renseignements pertinents et accessibles au moment opportun. Ainsi, au cours des dernières années, notre stratégie

d'information a été axée sur les démarches suivantes : informer les employeurs qui font appel à nos services, afficher des outils et des renseignements utiles sur notre site et contribuer, le cas échéant, aux initiatives pédagogiques de nos partenaires – groupes d'intérêts ou organismes de défense des employeurs, associations partenaires d'employeurs intéressées, etc. En 2008-2009, le BCE a continué de fournir aux employeurs des renseignements complémentaires sur les politiques proposées concernant le retour au travail rapide et sécuritaire de la Commission et sur les retombées des changements pour eux; pour ce faire, il s'est associé à l'Employers Advocacy Council (EAC) et a présenté des exposés à diverses foires de l'Industrial Accident Prevention Association (IAPA), en collaboration avec différents autres groupes intéressés, y compris des associations de sécurité, des associations sectorielles, etc. Nous avons présenté à divers groupes d'intérêts plus de 36 exposés sur les politiques de la CSPAAT, les changements de politique, le nouveau modèle de prestation de services et leur incidence sur les employeurs de la province. Les exposés ont été bien accueillis par les 725 employeurs et plus qui ont participé à ces séances. Nous continuerons d'accepter les invitations à développer et à maintenir ce mode d'information.

L'un des objectifs de notre travail auprès des employeurs est de renforcer leur autonomie au sein du régime de SPAAT en nous assurant qu'ils comprennent leurs droits et leurs obligations aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*. Pour cela, nous leur apprenons notamment à améliorer la gestion des demandes d'indemnisation et les modalités de retour au travail et leur expliquons le fonctionnement du système de tarification par incidence de la CSPAAT de manière qu'ils soient plus indépendants et autonomes à l'avenir. La mesure du rendement A2 (annexe A) indique le pourcentage de la clientèle du BCE qui a utilisé nos services pour la première fois en 2008-2009. Au cours de l'exercice, plus de 70 % des consultations ont été fournies à de nouveaux clients, ce qui représente une hausse par rapport au taux de 66 % enregistré durant l'exercice précédent. Nous interprétons cette augmentation comme un indicateur de la réussite constante de nos activités de promotion qui ont sensibilisé des employeurs de l'Ontario, autrement non

informés, aux services que nous offrons sur le plan de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail. Cela demeure une mesure très importante de notre réussite.

Au chapitre de la représentation, 21,2 % des clients se sont adressés à nous pour la première fois en 2008-2009, ce qui représente une diminution par rapport à l'exercice précédent (39,5 %). Nous croyons que cette tendance s'inversera à l'avenir en raison de nos activités de promotion continues, qui favorisent l'augmentation de nouveaux clients sur le plan des services conseils.

Outre la formation pratique fournie aux employeurs qui font appel à ses services, le BCE s'efforce de répondre aux besoins de sa vaste clientèle en offrant des renseignements sur la CSPAAT par le truchement de divers mécanismes d'accès ou de prestation.

- Nous continuons de maintenir à jour le contenu et les avis de présentations et autres réunions affichés sur notre site Web, www.employeradviser.ca, et avons l'intention d'étoffer ce contenu dans le cadre de la conception de notre nouveau site Web.

- Le bulletin électronique du BCE continue d'être distribué à notre clientèle jusqu'à huit fois l'an, en format élargi. Nous imprimons le bulletin et en distribuons des copies papier à diverses foires commerciales et autres séances d'information; cette initiative a été très bien accueillie. De plus, nous avons poursuivi la diffusion juste-à-temps de renseignements et de changements de politiques. L'amélioration de nos bulletins électroniques est prévue pour l'exercice 2009-2010; ils adopteront alors la présentation de notre nouveau site Web afin d'être plus conviviaux et axés sur les employeurs.

- Les archives de nos bulletins électroniques sont maintenant accessibles en ligne et le contenu du bulletin le plus récent est affiché sur la page des dernières

nouvelles du site Web. Les employeurs qui consultent notre site peuvent s'abonner sur-le-champ au bulletin électronique.

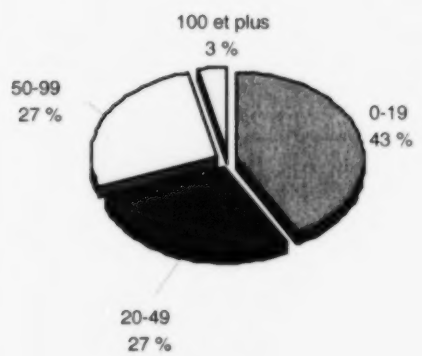
- Nous continuons de distribuer la version imprimée de notre *Guide à l'intention des employeurs* (également accessible en ligne) principalement par l'entremise des bureaux d'Entreprises branchées de l'Ontario et de notre personnel. Ce guide offre une foule de renseignements indispensables aux employeurs et indique, notamment, quels employeurs doivent s'inscrire auprès de la CSPAAT, la façon de le faire, les droits et les responsabilités d'un employeur aux termes de la LSPAAT, et il constitue une source de référence pratique pour les futurs employeurs et les PME. En 2008-2009, nous avons distribué plus de 7 500 guides (7 240 en anglais et 274 en français) dans le cadre du programme ServiceOntario et en dehors du programme, ce qui représente une hausse de 50 % par rapport à 2007-2008.

- En 2009-2010, nous créerons un guide distinct à l'intention du secteur de la construction, dans le cadre de l'amélioration des services que nous offrons aux employeurs de l'Ontario.

Troisième partie – Clientèle du BCE

Comme nous l'avons indiqué précédemment, le BCE a pour mandat d'aider d'abord les employeurs qui comptent moins de 100 employés. L'examen du bien-fondé d'une éventuelle intervention du BCE pour le compte d'un employeur inclut la détermination de la taille de l'entreprise. Nous représentons des employeurs comptant plus de 100 employés uniquement lorsque les questions en litige sont susceptibles de faire jurisprudence, que des questions médicales ou juridiques très complexes sont en jeu ou en présence d'autres circonstances atténuantes. Ainsi, moins de 3 % des clients que nous représentons comptent plus de 100 employés. Il n'est pas rentable sur le plan administratif de filtrer les clients qui s'adressent à notre InfoCentre et nous admettons généralement que le fait de rendre nos conseils accessibles à tous les employeurs améliore grandement le système pour tous. La proportion de clients comptant plus de 100 employés qui ont communiqué avec l'InfoCentre durant l'exercice est légèrement supérieure par rapport à l'année dernière, soit 14,2 % (contre 12,9 % en 2007-2008).

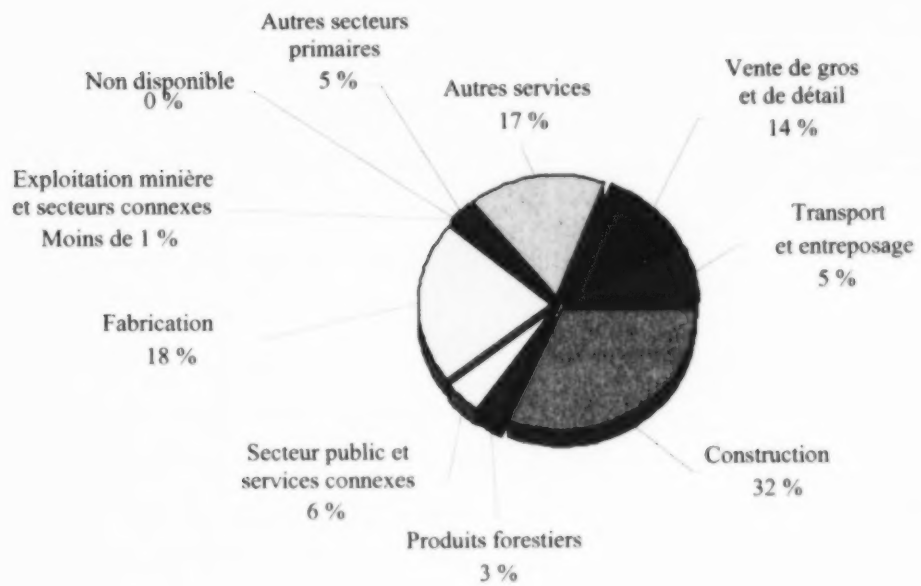
Figure 5
Ventilation des clients représentés par le BCE
selon la taille des entreprises
(nombre d'employés)



L'analyse sectorielle ci-dessous est fondée sur les secteurs d'activité de la CSPAAT. Les données concordent avec la prédominance des PME dans les différents secteurs. Celui de la construction est notre plus gros client (32 %). Ce pourcentage est demeuré constant depuis la dernière période de déclaration, compte tenu de l'intérêt soutenu que suscitent les modifications des politiques de la CSPAAT relatives au secteur de la construction qui sont en suspens ou ont été mises en œuvre. D'autres secteurs ont connu des changements minimes par rapport au précédent exercice, bien que les secteurs classés au deuxième et au troisième rangs aient permuté : la « fabrication » et les « autres services » (tourisme, secteur hôtelier, vente de véhicule) sont deuxième et troisième avec 18 % et 17 % respectivement, accusant une légère baisse par rapport à l'exercice précédent.

Figure 6

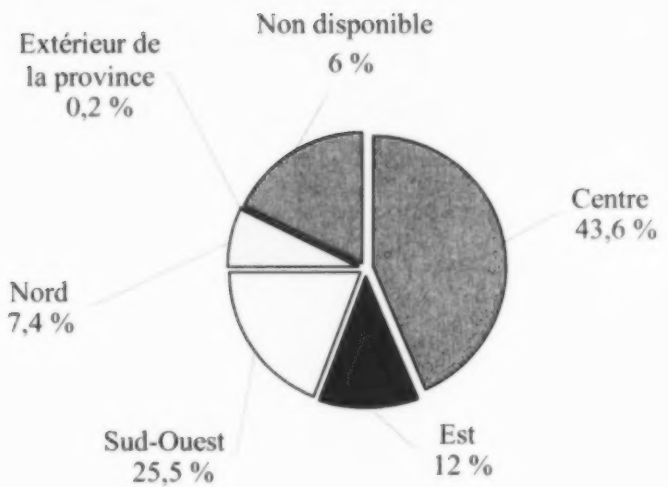
Ventilation de la clientèle du BCE selon le secteur d'activité de la CSPAAT



La figure suivante souligne la répartition régionale de la clientèle du BCE. Nos services semblent concorder avec la répartition de la population et des entreprises dans la

province puisque c'est dans le centre, qui comprend la région du grand Toronto, que se concentre la majorité de nos services. Cette répartition affiche une variation mineure par rapport à l'année dernière : le recul dans la région du Nord, qui est passée de 12,1 à 7,4 %. Compte tenu du déclin général de l'économie du Nord, cela était tout à fait prévisible. Bien que la région du Centre ait connu une hausse légère, passant de 41,9 à 43,6 % et que la région de l'Est ait chuté à 12 % par rapport à 14,9 % l'année dernière, cela ne représente pas de changements notables du point de vue de la prestation des services.

Figure 7
Répartition de la clientèle du BCE par région
(code postal)



Valeur pour notre clientèle

Dans les sondages auprès de notre clientèle, le BCE est critiqué de façon notoire et cohérente pour ne pas se faire mieux connaître. Nous continuons de nous attaquer à ce problème grâce aux efforts de notre coordonnateur de la liaison et à la mise en œuvre d'un programme officiel de promotion.

Voici quelques-unes des activités accomplies au cours de l'exercice :

- Poursuite de notre programme d'annonces informatives dans les journaux. Des annonces ont été publiées à l'échelle de l'Ontario, autant dans des publications de langue anglaise que dans différents autres journaux ethniques. La version parue dans les publications ethniques était plus grande et plus détaillée, avisant les lecteurs des obligations relatives à la CSPAAT et du rôle du BCE dans la prestation de conseils « gratuits, experts et confidentiels » aux employeurs qui en ont besoin.
- Distribution continue d'articles sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail à un certain nombre de réseaux d'employeurs et autres associations professionnelles qui participaient antérieurement à ce programme, en plus de quelques autres groupes similaires qui se sont ajoutés cette année.
- Participation à plus d'une douzaine de conférences et de foires commerciales. Nous continuons de participer aux foires commerciales de l'IAPA (9), ainsi qu'à celles organisées par l'Employer Advocacy Council (EAC). Nous avons présenté une série d'exposés lors de sept réunions sur la sécurité de Home Hardware et assisté à cinq événements dans le cadre de l'initiative « L'entraide, une solution d'affaires » afin de promouvoir nos services dans toute la province. Notre objectif au cours du prochain exercice est de participer aux salons professionnels axés sur les secteurs de l'agriculture et de la construction.

- Le BCE a communiqué avec 15 importantes associations du secteur de la construction (selon la région géographique) pour leur décrire les services qu'il offre. Nombres d'entre elles ont maintenant inséré dans leur site Web des liens vers celui du BCE, dans la section « *liens utiles* ». Ces contacts nous ont permis de réserver des exposés par notre personnel. De plus, nous avons ciblé des groupes œuvrant dans le domaine de la sécurité comme auditoire approprié pour discuter des obligations des employeurs du secteur de la construction relatives au retour au travail des employés blessés. Les exposés dans le cadre de ces réunions se poursuivent.
- Le fait de nous concentrer davantage sur le secteur de l'agriculture nous a permis d'assister à une réunion du personnel de la Farm Safety Association afin de présenter à leurs conseillers sur le terrain un aperçu des services que nous offrons. Nous avons par la suite été invités à participer à son salon professionnel annuel, où l'un de nos spécialistes a présenté un exposé sur le retour au travail des travailleurs blessés.
- Nous avons maintenu notre programme de communication avec les députés, en envoyant des lettres à tous les bureaux de circonscription afin de nous assurer d'être « présents dans leur esprit » en ce qui concerne les aiguillages possibles des employeurs qui ont des démêlés avec la CSPAAT.
- Plus de 36 exposés sur le retour au travail rapide et sécuritaire, les nouvelles obligations de réemploi dans le secteur de la construction et autres sujets relatifs à la CSPAAT ont été présentés à différents groupes d'intervenants et d'employeurs; plus de 725 représentants d'employeurs y ont assisté.
- Distribution de plus de 1 800 de nos signets sur les appels. Ces signets présentent les services qu'offre le BCE dans le cadre du processus d'appel de la CSPAAT; ils sont principalement utilisés par le TASPAAT comme pièces jointes dans leurs envois aux employeurs concernant leur appel à venir.
- Production et distribution subséquente de matériel promotionnel à plus de 1 500 employeurs à l'aide de divers modes de promotion.

En 2008-2009, le BCE a en outre consigné les économies réalisées par les employeurs grâce à notre traitement de leurs dossiers, par exemple, lorsque l'appel d'un employeur a été accueilli et qu'une décision d'admissibilité a été annulée ou qu'une décision en matière de classement a été annulée en faveur de l'employeur, etc., qui ont totalisé près de 1,6 million de dollars. L'année dernière, nous avons également déclaré plus de 1,5 million de dollars d'économies; par conséquent, les employeurs de l'Ontario ont obtenu des avantages appréciables de leur collaboration avec le BCE. Il convient de noter que ces chiffres représentent de simples totaux d'économies ponctuelles réalisées au titre des remises, des crédits ou des frais non engagés. Comme ils ne tiennent pas compte des prévisions d'économies futures ou permanentes découlant de ces résultats favorables, le bénéfice net et continu est bien supérieur à ce montant pour les employeurs.

Nous continuerons de surveiller notre efficacité au titre des défraiements et des économies de nos clients.

Témoignages de la clientèle

Nous avons le plaisir de publier les observations suivantes formulées par des clients du BCE sur les services fournis par notre personnel.

« Je vous remercie pour le leadership dont vous avez fait preuve dans cette affaire. […] Je sais que nous n'aurions pas pu le faire sans vous. »

NW

Kingston (Ontario)

« Merci de votre aide! Vous m'avez fait économiser plus de 2 000 $! »

JD

Sault Ste. Marie (Ontario)

« Je ne sais pas ce que je ferais sans vous. »
CT
Scarborough (Ontario)

« Nous n'avions jamais traité ce type d'affaires [CSPAAT] auparavant; notre niveau d'angoisse était donc très élevé. [Le membre du personnel du BCE] nous a calmés, mais est allé au vif du sujet. Nous croyons sans l'ombre d'un doute qu'il est un atout pour votre bureau et un employé précieux. Nous recommanderions à coup sûr ses services à d'autres personnes. »

MG
Norwich (Ontario)

« Nous apprécions grandement votre expertise, votre professionnalisme et le soutien que vous [nous] avez fourni. »
KL
Thunder Bay (Ontario)

« Je tiens à vous remercier de votre aide dans le cadre de notre appel auprès du commissaire aux appels. Nous sommes très satisfaits du résultat. Nous avons grandement apprécié vos conseils professionnels. Vous nous avez été des plus utiles. »

CM
Richmond Hill (Ontario)

« [Le membre du personnel] était bien préparé, disposant de la documentation, des échéanciers et des annexes nécessaires pour faire valoir efficacement notre cause. Ses arguments étaient solides, directs et ciblés. Que ce soit le résultat de son expérience ou de ses recherches, il est évident qu'il connaît bien son dossier. Ce n'est que la deuxième lettre de reconnaissance que j'envoie depuis que je me suis lancé en affaires il y a 20 ans. »

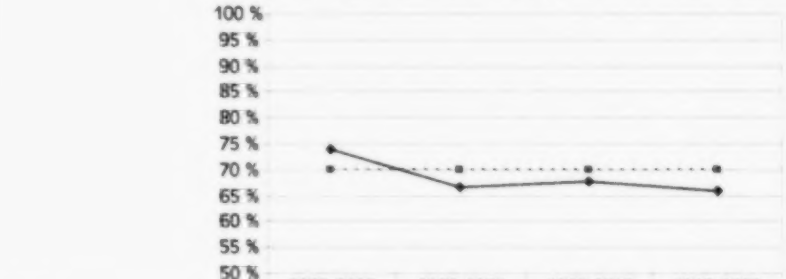
JS
London (Ontario)

Annexe A : Mesures du rendement du BCE en 2008-2009

Activités de base : Services conseils et de représentation — A1

Mesure du rendement en 2008-2009: Pourcentage de différends réglés sans audience

Pourcentage de différends réglés sans audience



	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Différends sans	74 %	67 %	68 %	66 %
Objectif	70 %	70 %	70 %	70 %

Apport du BCE

Le personnel du BCE utilise des stratégies de règlement extrajudiciaire, telles que la négociation et la médiation, pour aider les employeurs à régler plus rapidement leurs différends.

Dans les questions touchant les revenus où le différend n'oppose que deux parties (la CSPAAT et l'employeur), tous les efforts sont faits pour arriver à un règlement à l'étape du traitement des demandes. Cependant, 95 % des appels sont interjetés par les travailleurs et il arrive souvent que les employeurs communiquent avec le BCE lorsque le différend fait déjà l'objet d'un appel. Cela restreint l'objectif qui peut être raisonnablement atteint.

Que signifie le graphique?

Le BCE réduit continuellement l'antagonisme au sein du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail et aide les employeurs à gérer plus efficacement les différends, mais il n'a aucun pouvoir direct sur les résultats. En fin de compte, comme la plupart des appels sont interjetés par les travailleurs et qu'il revient à l'employeur de décider de régler ou non le différend sans audience, cette mesure varie en fonction du climat qui règne chez l'employeur et des différends qui surviennent durant un exercice donné.

Engagements en 2008-2009

En 2008-2009, nous nous sommes engagés à régler 70 % des différends sans audience.

Objectif à long terme

Voir le graphique.

❍ Publication proposée	❍ À usage interne	☒ Mesure existante	☐ Nouvelle mesure

Annexe A : Mesures du rendement du BCE en 2008-2009 (suite)

Activités de base : Services conseils et de représentation — A2

Mesure du rendement en 2008-2009: Pourcentage de clients ayant reçu des services du BCE pour la première fois durant l'exercice.

Pourcentage de clients ayant reçu des services pour la première fois

	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Nouveaux clients	68 %	61 %	57 %	55 %
Objectif	35 %	40 %	45 %	50 %

Apport du BCE

Les commentaires de la clientèle encouragent invariablement le BCE à mettre un plus grand nombre d'employeurs au courant de ses services. Le BCE cherche aussi à rendre les employeurs plus autonomes dans le cadre du traitement de leur cas.

Cette mesure nous permet de déterminer si nous réussissons à rejoindre les employeurs admissibles qui paient les services du BCE à même leurs cotisations à la CSPAAT, mais n'ont pas encore fait appel à nos services.

Que signifie le graphique?

En 2008-2009, le nombre de nouveaux clients ayant reçu des services a légèrement baissé, mais nous sommes toujours au-dessus de l'objectif.
Comme nous avons apporté des modifications à notre modèle de prestation de services, nous surveillerons cette mesure de très près afin de vérifier les répercussions de notre nouveau site Web.

Engagements en 2008-2009

Nous nous sommes engagés à desservir 40 % de nouveaux clients au cours de l'exercice. Cet objectif a été dépassé.

Objectif à long terme

Voir le graphique.

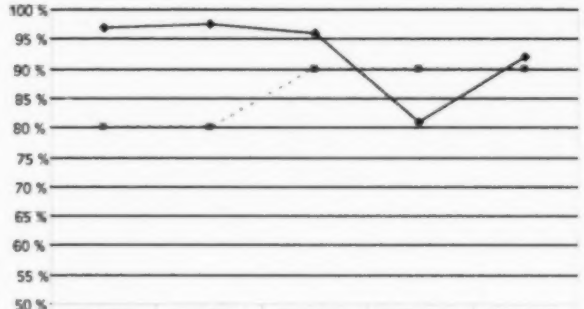
❍ Publication proposée	❍ À usage interne	☒ Mesure existante	☐ Nouvelle mesure

Annexe A : Mesures du rendement du BCE en 2008-2009 (suite)

Activités de base : Services conseils et de représentation — A3

Mesure du rendemenet en 2008-2009 : Taux de satisfaction de la clientèle d'au moins 90 %.

Pourcentage de clients satisfaits



	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Clients satisfaits	97 %	98 %	96 %	81 %	92 %
Objectif	80 %	80 %	90%	90%	90 %

Apport du BCE

Les clients se plaignent principalement de ne pas avoir été mis au courant de nos services plus tôt, ce qui nous encourage à poursuivre nos démarches de promotion.
Outre les normes de service à la clientèle de la FPO, le BCE s'est doté de normes, de politiques et de mesures du rendement internes, notamment celles relatives aux services téléphoniques, à l'examen des dossiers et au suivi de la clientèle, afin de pouvoir offrir le meilleur service possible à ses clients. Le système de gestion des cas du BCE a été conçu de manière à fournir au personnel les outils nécessaires à la surveillance et au respect de ces attentes.

Que signifie le graphique?

La clientèle du BCE est très satisfaite des services reçus. L'attention supplémentaire prêtée à la distinction entre les résultats et la participation ou l'assistance du BCE semble avoir porté fruit.
Il convient de noter que ce graphique illustre le taux combiné des activités du BCE – InfoCentre et représentation des employeurs.

Engagements en 2008-2009

Le taux de satisfaction de la clientèle devait atteindre 90 % ou plus. Cet objectif a été dépassé.

Objectif à long terme

Voir le graphique.

❍ Publication proposée	❍ À usage interne	☒ Mesure existante	☐ Nouvelle mesure

Annexe B : Rapport financier du BCE pour 2008-2009

En milliers de dollars (sauf pour la colonne « Variation en % »)

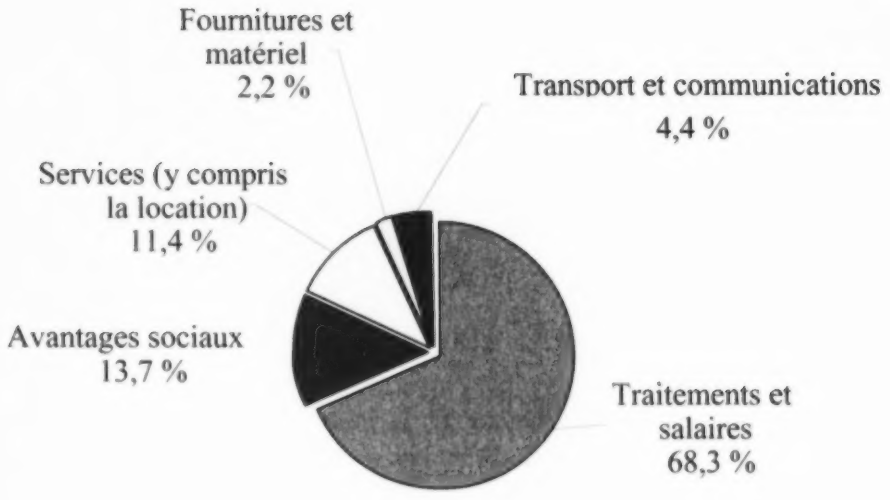
Poste budgétaire	Budget final*	Total des dépenses réelles**	Variation	Variation en %	Explication
Traitements et salaires	2 503,7	2 030,6	473,1	18,9	*Postes vacants, y compris celui de directeur*
Avantages sociaux	577,5	424,5	153,0	26,5	
Transport et communications	130,0	136,0	(6,0)	-4,6	*Nouvelles locations de voitures*
Services (y compris la location)	398,6	331,4	67,2	16,8	*Limitation des dépenses discrétionnaires; effectif incomplet d'ETP*
Fournitures et matériel	103,9	73,2	30,7	29,5	*Limitation des dépenses discrétionnaires; effectif incomplet d'ETP*
ACDF	632,5	540,6	91,9	14,5	
Paiements de transfert	0,0	0,0	0,0		
Total	**3 713,7**	**2 995,7**	**718,0**	**19,3**	
Recouvrements	**(3 712,7)**	**(2 995,7)**	**(717,0)**	**19,3**	*Dépenses entièrement recouvrables auprès de la CSPAAT*
TOTAL	**1,0**	**0,0**	**1,0**	**100**	

- * Budget final = prévisions imprimées +/- Conseil du Trésor et ou réaffectation des fonds par catégorie de dépenses.

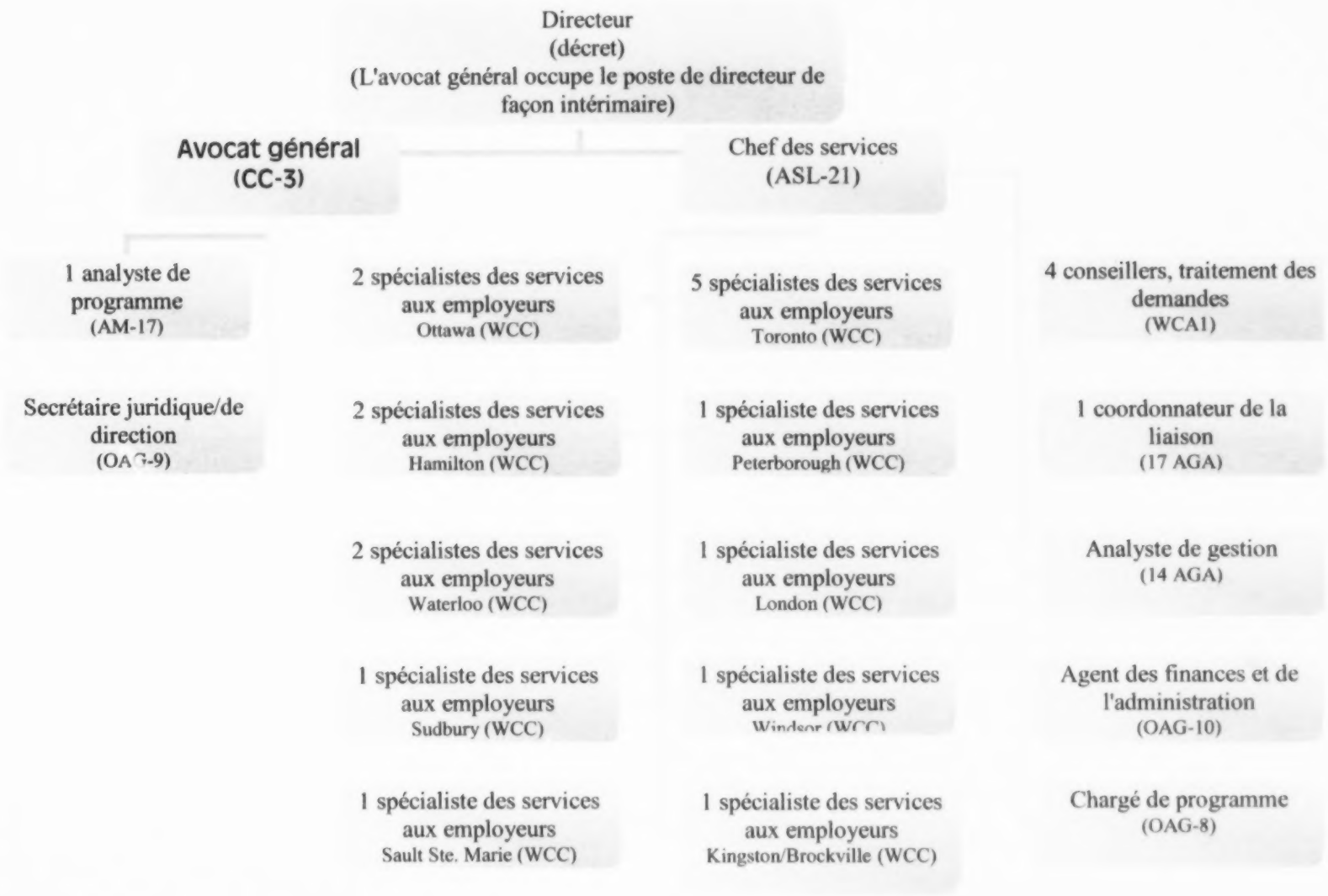
Source des revenus	Prévisions	Total des revenus réels	Variation	Variation en %	Explication
Sans objet					

- **Comprend les coûts de location.

Figure 8
Budget réel 2007-2008



Annexe C : Organigramme du BCE



La nomination par décret d'une personne au poste de directeur du BCE n'a pas eu lieu. L'avocat général occupe provisoirement ce poste.

Bureau des conseillers des employeurs

Téléphone

Numéro sans frais : 1 800 387-0774

Site Web

www.employeradviser.ca

Télécopie

416 327-0726

Poste

151, rue Bloor Ouest
Bureau 704
Toronto (Ontario)
M5S 1S4